

# Reference N

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平9-35129

(43) 公開日 平成9年(1997)2月7日

(51) Int.Cl. <sup>8</sup>	識別記号	片内整理番号	FI	技術表示箇所
G 0 7 D 9/00	4 5 6		G 0 7 D 9/00	4 5 6 F
G 0 6 F 19/00			G 0 6 F 15/30	A
				3 1 0

審査請求 未請求 請求項の数3 OL (全6頁)

(21) 出願番号 特願平7-182646

(22) 出願日 平成7年(1995)7月19日

(71) 出願人 000000295

沖電気工業株式会社

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号

(72) 発明者 進藤 靖敏

東京都港区虎ノ門1丁目7番12号 沖電気  
工業株式会社内

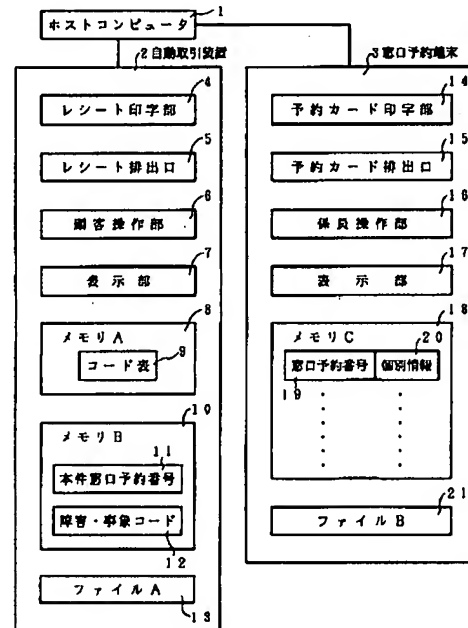
(74) 代理人 弁理士 金倉 喬二

(54) 【発明の名称】 自動取引装置

(57) 【要約】

【目的】 自動取引装置での障害や事象に関し窓口予約端末に赴く面倒と時間的ロスを防止し、障害や事象の発生後のスムーズな対応を提供することを目的とする。

【構成】 顧客の操作により取引を行う自動取引装置2において、窓口予約端末3に接続し、取引動作中に自動取引装置2において対応不能の障害や事象が生じると、接続した窓口予約端末3より窓口対応の順番を取り付け、顧客にこの順番を印字出力する。



本発明の一実施例の動作を示すフローチャート

1

## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客の操作により取引を行う自動取引装置において、  
窓口予約端末に接続し、  
取引動作中に自動取引装置において対応不能の障害や事象が生じると、接続した窓口予約端末より窓口対応の順番を取り付け、顧客にこの順番を印字出力することを特徴とする自動取引装置。

【請求項2】 発生した障害や事象を特定する障害・事象コードを前記順番とともに印字出力することを特徴とする請求項1記載の自動取引装置。

【請求項3】 発生した障害や事象を特定する障害・事象コードを前記窓口予約端末に送ることを特徴とする請求項1記載の自動取引装置。

## 【発明の詳細な説明】

【産業上の利用分野】本発明は、金融自動取引装置、航空機発券装置、公共施設予約端末等、顧客の操作により取引を行う自動取引装置に関する。

【従来の技術】従来、この種の自動取引装置においては、装置において対応不能の障害や事象が生じると、表示器等により窓口での対応を促していた。

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記構成の従来技術によれば、自動取引装置での取引中に窓口での対応を必要とする場合、顧客は、わざわざ窓口近くへ行って窓口予約端末より予約カードを受けなくてはならず、面倒であるという問題があった。また、障害や事象の発生から前記予約カードを受け取るまでに、他の人に割り込まれ、先に取引を行っていたのに窓口での対応は後となるという不合理が生じるという問題があった。さらに、顧客が窓口で自動取引装置で生じた内容を説明しなくてはならず、旨く伝わらない場合もある。また、このことから窓口での対応に時間が掛かるという問題があった。本発明は、以上の問題点に鑑み、自動取引装置での障害や事象の発生に際し同時に窓口での対応の順番を確保できる構成を得て、自動取引装置での障害や事象に関し窓口予約端末に赴く面倒と時間的ロスを防止し、障害や事象の発生後のスムーズな対応を提供することを目的とする。

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明は、障害や事象の発生時に、自動取引装置が窓口での対応の順番をリアルタイムで取り付けるようにする。窓口での対応をする際の順番を予約するために使用される窓口予約端末を自動取引装置に接続し、自動取引装置は取引動作中に対応不能の障害や事象が生じると、接続した窓口予約端末より窓口対応の順番を取り付け、顧客にこの順番を出力することを特徴とする。このとき、発生した障害や事象を特定する障害・事象コードを、前記順番とともに印字出力したり、前記窓口予約端末に送ると良い。

【作用】以上の構成により本発明の自動取引装置は、取

2

引動作中に対応不能の障害や事象が生じると、接続した窓口予約端末より自動的に窓口対応の順番を取り付け、レシート等により顧客にこの順番を出力することができる。このとき、発生した障害や事象を特定する障害・事象コードを、前記順番とともに印字出力したり、前記窓口予約端末に送ると、顧客の説明なしに窓口の係員はこの障害・事象コードより障害・事象の内容を特定することができる。

【実施例】以下、図面に従って実施例を説明する。図1は本発明の一実施例を示すブロック図、図2は同実施例の要部説明図である。図において、1はホストコンピュータ、2は自動取引装置、3は窓口予約端末である。これらホストコンピュータ1、自動取引装置2及び窓口予約端末3はオンラインにて接続されており、自動取引装置2と窓口予約端末3はホストコンピュータ1を介して互いの情報を参照できるようになっている。自動取引装置2において、4はレシート印字部、5はレシート排出部、6は顧客操作部、7は表示部である。8は発生した障害や事象を特定する障害・事象コードのコード表9をあらかじめ記憶してあるメモリA、10は窓口予約端末3より取り付けた本件窓口予約番号11と選択した障害・事象コード12を一時的に記憶するメモリB、13はメモリBの記憶内容を保存するファイルAである。窓口予約端末3において、14は予約カード印字部、15は予約カード排出口、16は係員操作部、17は表示部である。18は窓口予約番号19とそれに対応する個別情報20を互いに関連付けて記憶するメモリCであり、例えば図2に示すようなテーブルを用いる。ここで、自動取引装置2がオンラインで取り付けた窓口予約番号19の個別情報20には、自動取引装置2より送られてきた障害・事象コード12、図2では「14」や「21」、をセットし、顧客が窓口予約端末3で取り付けた窓口予約番号19の個別情報20には、障害・事象コード無しを意味するコード「00」をセットする。21はメモリCの記憶内容を選択的に保存するファイルBである。図3は本実施例の作用を示す動作フローチャートであり、以下本実施例の動作を同フローチャートに従って説明する。まず、自動取引装置2は、取引動作中に装置で対応不能な障害やその他の事象が発生すると、その旨を表示部7に表示し、顧客に窓口予約を行うかどうかの選択を促す(S1～S3)。ここで、顧客が窓口予約を行わないと選択した場合は、取引を取り消す等の従来の処理を行う(S4)。S3で顧客が窓口予約を選択すると、自動取引装置2は、メモリA8のコード表9より当該障害もしくはその他の事象の障害・事象コード12を選択し、メモリB10にセットし(S5)、さらにこの障害・事象コード12を窓口予約端末3へ送信する(S6)。窓口予約端末3は、自動取引装置2より送られてきたこの障害・事象コード12をメモリC18内のテーブルの窓口予約番号19の最後尾の番号に対応する個別

3

情報20にセットし(S7)、自動取引装置2にこの最後尾の番号を送信する(S8)。自動取引装置2は、窓口予約端末3より送られてきたこの番号を本件窓口予約番号11としてメモリB10にセットする(S9)。続いて、この本件窓口予約番号11をレシート印字部4にてレシート印字し(S10)、レシート排出口5より排出し(S11)、メモリB10にセットした障害・事象コード12を、顧客や本取引の日時等を特定する情報や、必要であれば本件窓口予約番号11等とともにファイルA13に格納する(S12)。このようにすることで、ファイルA13の情報より、自動取引装置2が起こしやすい機器異常等の障害の傾向を保守の事前チェックとして知ることができる。顧客は、上記レシートを持参して窓口へ赴き、レシートに印字された本件窓口予約番号11によって窓口対応を受ける。以下に、窓口予約端末3の動作の一例を示す。まず、窓口予約端末3は現在対応している窓口予約番号19を表示部17にて表示し、顧客に知らせる。窓口予約端末3は係員操作部16より対応終了の指示があると、この窓口予約番号19をメモリC18から削除し、次の窓口予約番号19を表示部17に表示する。また、係員操作部16より顧客が現われない等の理由による対応キャンセルの指示があり、その窓口予約番号19の個別情報20に障害・事象コードがある場合は、これら窓口予約番号19と個別情報20を互いに関連した状態でファイルB21に格納し、メモリC18内のこれらの情報を削除する(S13)。このようにすることで、窓口予約端末3が順番が来たことを知らせた時、顧客がその場にいなかった時など、顧客はそのレシートさえ持っていれば、後になってもファイルB21と照らし合わせること、何の障害になってしまったか、探すことができる。

【発明の効果】以上詳細に説明した如く、本発明によれば、顧客の操作により取引を行う自動取引装置において、窓口予約端末に接続し、取引動作中に自動取引装置において対応不能の障害や事象が生じると、接続した窓口予約端末より窓口対応の順番を取り付け、顧客にこの順番を印字出力するので、障害や事象の発生時に、自動取引装置が窓口での対応の順番をリアルタイムで取り付けることができる。これにより、自動取引装置での障害

4

や事象の発生に際し同時に窓口での対応の順番を確保することが可能となり、自動取引装置での障害や事象に関し窓口予約端末に赴く面倒と時間的ロスを防止し、障害や事象の発生後のスムーズな対応を提供するという効果がある。このとき、発生した障害や事象を特定する障害・事象コードを、前記順番とともに印字出力したり、前記窓口予約端末に送ると、顧客の説明なしに窓口の係員はこの障害・事象コードより障害・事象の内容を特定することができるので、顧客が窓口で自動取引装置で生じた内容を説明する必要が無くなり、対応がさらにスムーズとなるという効果を奏する。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例を示すブロック図である。

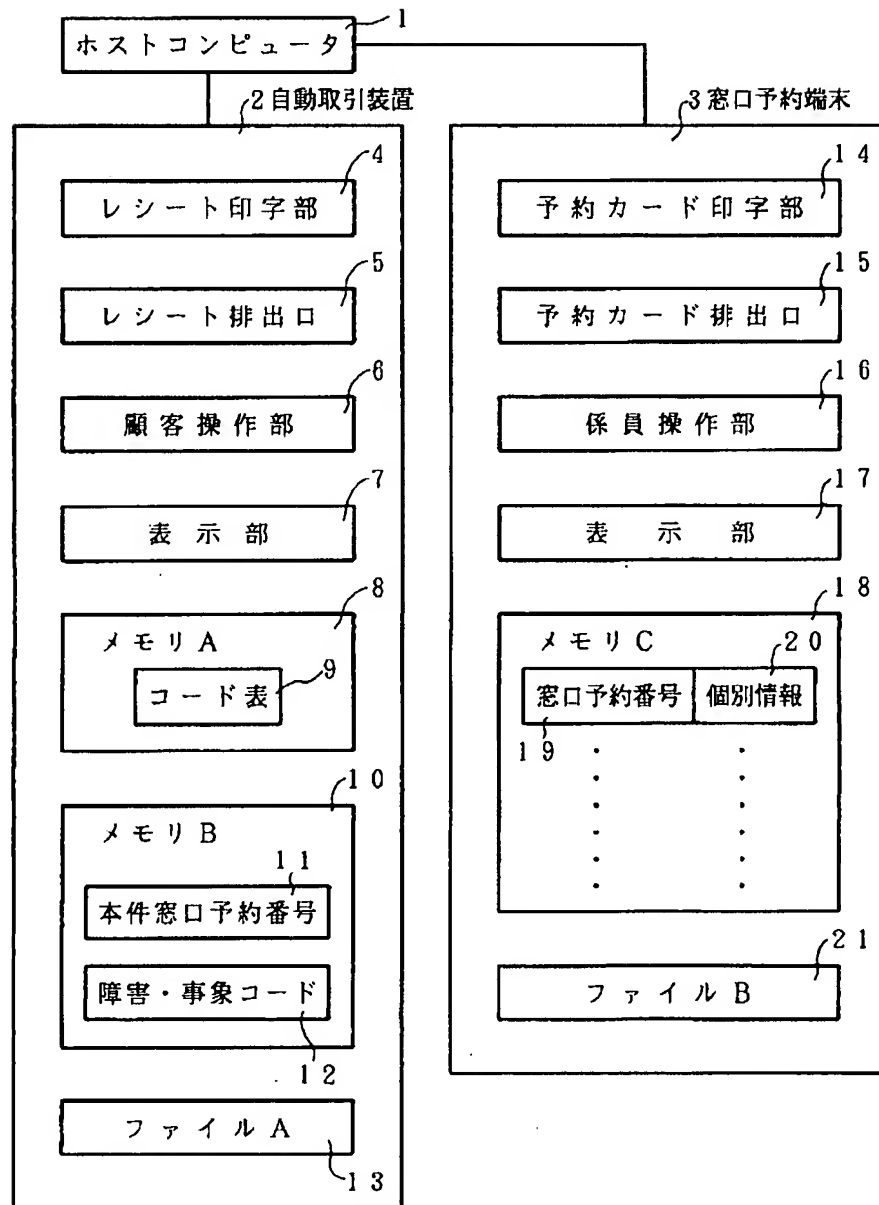
【図2】本発明の一実施例に適用した窓口予約端末の要部説明図である。

【図3】本発明の一実施例の動作を示すフローチャートである。

【符号の説明】

- 1 ホストコンピュータ
- 2 自動取引装置
- 3 窓口予約端末
- 4 レシート印字部
- 5 レシート排出口
- 6 顧客操作部
- 7 表示部
- 8 メモリA
- 9 コード表
- 10 メモリB
- 11 本件窓口予約番号
- 12 障害・事象コード
- 13 ファイルA
- 14 予約カード印字部
- 15 予約カード排出口
- 16 係員操作部
- 17 表示部
- 18 メモリC
- 19 窓口予約番号
- 20 個別情報
- 21 ファイルB

【図1】



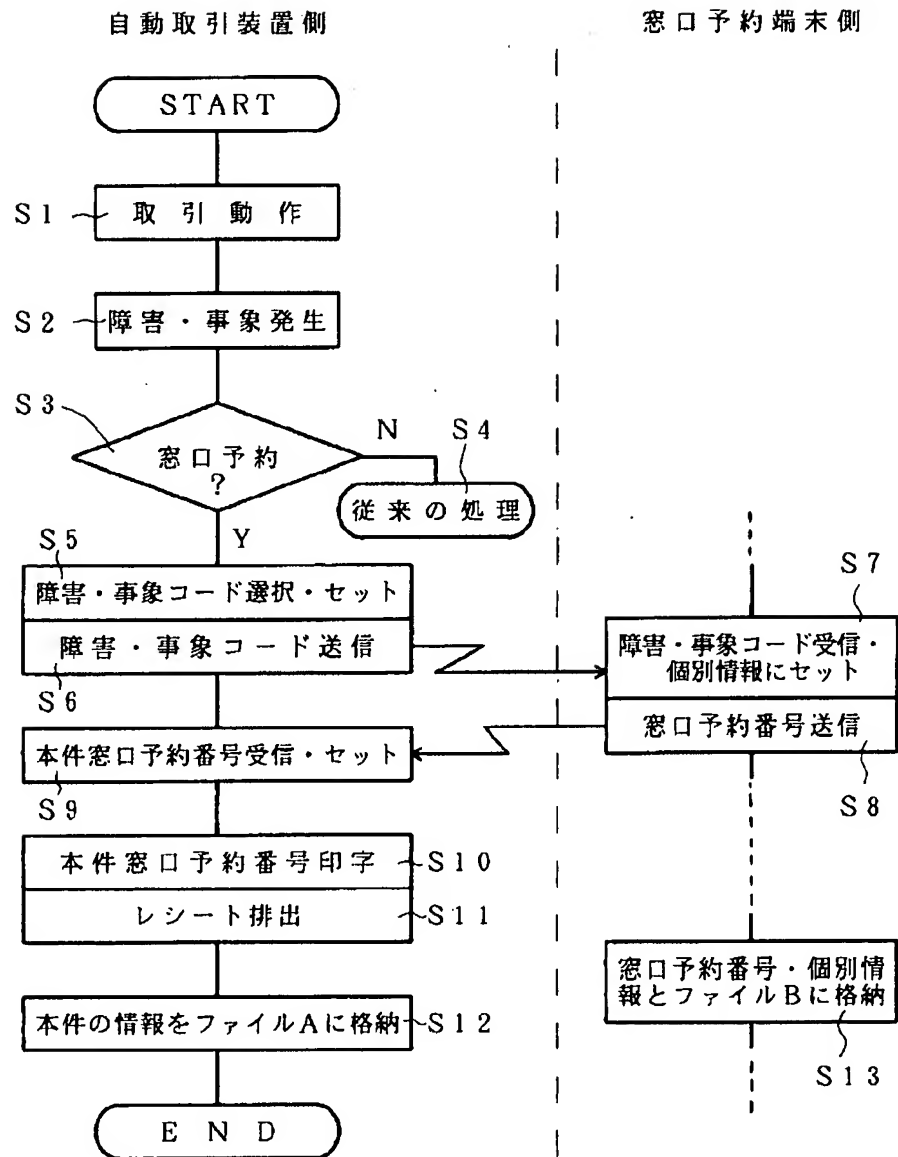
本発明の一実施例の動作を示すフローチャート

【図2】

窓口予約番号	個別情報
1	00
2	00
3	14
4	21

本発明の一実施例に適用した窓口予約端末の要部説明図

【図3】



本発明の一実施例の動作フローチャート

DERWENT- 1997-170669

ACC-NO:

DERWENT- 199716

WEEK:

*COPYRIGHT 2007 DERWENT INFORMATION LTD*

TITLE: Automatic transaction appts used in financial institution - turns window  
correspondence to reservation terminal when correspondence impossibility  
arises during transaction

PATENT-ASSIGNEE: OKI ELECTRIC IND CO LTD[OKID]

PRIORITY-DATA: 1995JP-0182646 (July 19, 1995)

PATENT-FAMILY:

PUB-NO	PUB-DATE	LANGUAGE	PAGES	MAIN-IPC
JP <u>09035129</u> A	February 7, 1997	N/A	006	G07D 009/00

APPLICATION-DATA:

PUB-NO	APPL-DESCRIPTOR	APPL-NO	APPL-DATE
JP 09035129A	N/A	1995JP-0182646	July 19, 1995

INT-CL (IPC): G06F019/00, G07D009/00

ABSTRACTED-PUB-NO: JP 09035129A

**BASIC-ABSTRACT:**

The appts (2) is connected to a window reservation terminal (3).

During a transaction when trouble or correspondence impossibility arises window correspondence is turned to reservation terminal. The message is printed out through the customer.

USE/ADVANTAGE - In aircraft ticket issuing appts, public facility reservation. Offers smooth correspondence as terminal lead for demonstration contents produced by appts is turned off.

CHOSEN- Dwg.1/3

**DRAWING:**

TITLE-TERMS: AUTOMATIC TRANSACTION APPARATUS FINANCIAL INSTITUTION  
TURN WINDOW CORRESPOND RESERVE TERMINAL CORRESPOND  
ARISE TRANSACTION

DERWENT-CLASS: T01 T05

EPI-CODES: T01-J05A; T05-K02; T05-L01;

**SECONDARY-ACC-NO:**

Non-CPI Secondary Accession Numbers: N1997-140617



PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 09-035129

(43)Date of publication of application : 07.02.1997

(51)Int.Cl. G07D 9/00  
G06F 19/00

(21)Application number : 07-182646 (71)Applicant : OKI ELECTRIC IND CO LTD  
(22)Date of filing : 19.07.1995 (72)Inventor : SHINDO YASUTOSHI

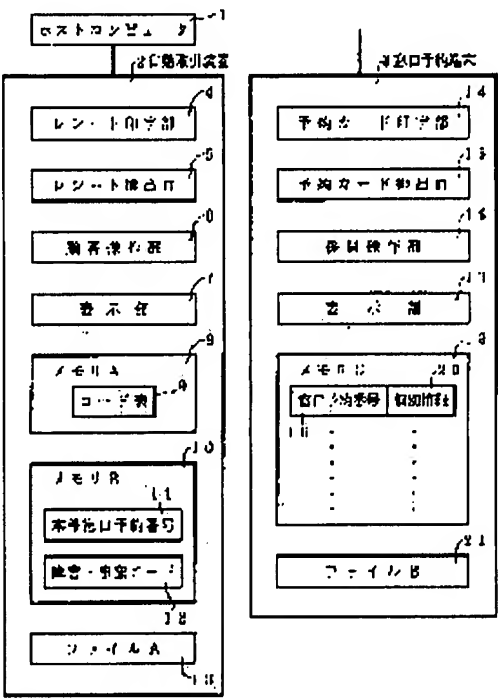
(54) AUTOMATIC TELLER MACHINE

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To allow this automatic teller machine (ATM) to smoothly cope with a fault or even after its occurrence by receiving order coping an window from a connected window reservation terminal at the occurrence of a fault or event to which coping can not be executed in transaction operation, and printing out the order to a customer concerned.

SOLUTION: At the occurrence of a fault or another event to which coping can not be executed in the ATM 2 during the period of transacting operation, the state is displayed on a display part 7 and a customer is suggested to select the reservation of an window or not. When the customer selects the reservation of an window, the ATM 2 selects a corresponding fault/event code 12 from a coda table 9 stored in a memory 8, sets up the selected coda 12 in a memory 10 and transmits the selected code 12 to an window reservation terminal 3.

The terminal 3 sets up individual information 20 corresponding to the final number of window reservation numbers 19 in a table stored in a memory 18. The ATM 2 sets up the number received from the terminal 3 is memory 10 as the window reservation number 11 of the event and prints out the number on a receipt.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]  
[Date of sending the examiner's decision of rejection]  
[Kind of final disposal of application other than the

examiner's decision of rejection or application  
converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of  
rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's  
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

\* NOTICES \*

JPO and INPIT are not responsible for any damages caused by the use of this translation.

- 1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
- 3.In the drawings, any words are not translated.

---

DETAILED DESCRIPTION

---

[Detailed Description of the Invention]

¶[Industrial Application] This invention relates to Consumer Transaction Facility which trades by actuation of customers, such as financial Consumer Transaction Facility, aircraft issue-of-banknotes equipment, and a public facility reservation terminal.

¶[Description of the Prior Art] Conventionally, in this kind of Consumer Transaction Facility, when the failure and event which cannot be responded arose in equipment, the response at the window was urged with the drop etc.

¶[Problem(s) to be Solved by the Invention] However, when you needed the response at the window during dealings with Consumer Transaction Facility according to the conventional technique of the above-mentioned configuration, the customer had to go near the window specially, had to receive the reservation card from the window reservation terminal, and had the problem of being troublesome. Moreover, by the time it received said reservation card from generating of a failure or an event, it was wedged by other men, and the response at the window had the problem that the contradiction which is said when it comes to after arose in having traded previously. Furthermore, a customer has to explain the content produced with Consumer Transaction Facility at the window, and may not be transmitted that it is troublesome and well. Moreover, there was a problem that a response at the window took time amount from this. This invention obtains the configuration which can secure the sequence of a response at the window simultaneously on the occasion of the failure in Consumer Transaction Facility, or generating of an event in view of the above trouble, prevents the trouble and the time loss which advance to a window reservation terminal about the failure and event in Consumer Transaction Facility, and aims at offering the smooth response after generating of a failure or an event.

¶[Means for Solving the Problem] In order to attain the above-mentioned object, this invention attaches the sequence of a response of Consumer Transaction Facility at the window in the time of generating of a failure or an event on real time. It is characterized by outputting this sequence for the sequence of a window response to installation and a customer from the window reservation terminal which connected to Consumer Transaction Facility the window reservation terminal used in order to reserve the sequence at the time of carrying out a response at the window, and was connected when the failure and event which cannot be responded produced Consumer Transaction Facility during dealings actuation. At this time, it is good to carry out the printout of the failure and the event code which specifies the generated failure and an event with said sequence, or to send it to said window reservation terminal.

¶[Function] If the failure and event which cannot be responded to under dealings actuation produce Consumer Transaction Facility of this invention by the above configuration, this sequence can be automatically outputted for the sequence corresponding to a window to a customer with installation, a receipt, etc. from the connected window reservation terminal. If the printout of the failure and the event code which specifies the generated failure and an event at this time is carried out with said sequence or it is sent to said window reservation terminal, the official in charge of a window can specify the content of a failure and the event without explanation of a customer from this failure and event code.

¶[Example] Hereafter, an example is explained according to a drawing. The block diagram in which drawing 1 shows one example of this invention, and drawing 2 are the important section explanatory views of this example. As for a host computer and 2, in drawing, 1 is [ Consumer Transaction Facility and 3 ] window reservation terminals. These host computers 1, Consumer Transaction Facility 2, and the window reservation terminal 3 are connected on-line, and Consumer Transaction Facility 2 and the window reservation terminal 3 can refer to mutual information now through a host computer 1. For 4, as for the receipt blowdown section and 6, in Consumer Transaction Facility 2, the receipt

printing section and 5 are [ a customer control unit and 7 ] displays. Memory B and 13 which remember temporarily selected failure and event code 12 to be these window reservation numbers 11 which attached Memory A and 10 which have memorized beforehand the code table 9 of a failure and an event code with which 8 specifies the generated failure and an event from the window reservation terminal 3 are the file A which saves the content of storage of Memory B. For 14, as for a reservation card exhaust port and 16, in the window reservation terminal 3, the reservation card printing section and 15 are [ an official-in-charge control unit and 17 ] displays. 18 is the memory C which associates mutually the individual information 20 corresponding to the window reservation number 19 and it, and memorizes it, for example, uses a table as shown in drawing 2 . Here, Consumer Transaction Facility 2 sets "14" and "21" to the individual information 20 on the window reservation number 19 attached on-line by the failure and the event code 12, and drawing 2 which have been sent from Consumer Transaction Facility 2, and the code "00" which means a failure and those without an event code is set to the individual information 20 on the window reservation number 19 which the customer attached at the window reservation terminal 3. 21 is the file B which saves the content of storage of Memory C selectively. Drawing 3 is an operation flow chart which shows an operation of this example, and explains actuation of this example according to this flow chart below. First, if the failure which cannot be responded, and other events occur with equipment during dealings actuation, Consumer Transaction Facility 2 will display that on a display 7, and selection of whether to give a customer window reservation will be urged to it (S1-S3). Here, when a customer did not perform window reservation and it chooses, the conventional processing of canceling dealings is performed (S4). If a customer chooses window reservation by S3, Consumer Transaction Facility 2 will choose the failure and the event code 12 of the failure concerned or other events from the code table 9 of memory A8, and will set it to memory B10 (S5), and this failure and event code 12 will be further transmitted to the window reservation terminal 3 (S6). The window reservation terminal 3 sets to the individual information 20 corresponding to the number at the tail end of the window reservation number 19 of the table in memory C18 this failure and event code 12 sent from Consumer Transaction Facility 2 (S7), and transmits the number at this tail end to Consumer Transaction Facility 2 (S8). Consumer Transaction Facility 2 is set to memory B10 by making into this window reservation number 11 this number sent from the window reservation terminal 3 (S9). Then, receipt printing of this window reservation number 11 of this is carried out in the receipt printing section 4 (S10), and it discharges from the receipt exhaust port 5 (S11), and the failure and the event code 12 set to memory B10 are stored in a file A13 with this window reservation number 11 grade, if it is the information which specifies a customer, the time of these dealings, etc., and the need (S12). By doing in this way, Consumer Transaction Facility 2 can know the inclination of failures, such as a lifting and abnormalities in a cone device, as a prior check of maintenance from the information on a file A13. A customer brings the above-mentioned receipt, goes to a window, and receives a window response by this window reservation number 11 printed by the receipt. Below, an example of actuation of the window reservation terminal 3 is shown. First, the window reservation terminal 3 displays the window reservation number 19 which is carrying out the current response by the display 17, and tells a customer about it. If the window reservation terminal 3 has directions of response termination from the official-in-charge control unit 16, it will delete this window reservation number 19 from memory C18, and will display the following window reservation number 19 on a display 17. Moreover, when there are directions of the response cancellation by the reason of a customer not appearing and a failure and an event code are in the individual information 20 on the window reservation number 19 from the official-in-charge control unit 16, these window reservation number 19 and the individual information 20 are stored in a file B21 in the condition of having been related mutually, and such information in memory C18 is deleted (S13). When the window reservation terminal terminal 3 tells that sequence came by doing in this way and there is no customer on that occasion, if the customer has even the receipt, by comparing with a file B21, even if it becomes behind, he has been what failure or can search.

¶[Effect of the Invention] If it connects with a window reservation terminal and the failure and the event which cannot be responded arise in Consumer Transaction Facility in Consumer Transaction Facility which trades by actuation of a customer during dealings actuation according to this invention, as explained to the detail above, since the printout of this sequence will carry out from the connected window reservation terminal to installation and a customer for the sequence of a window response, the sequence of a response of Consumer Transaction Facility at a window in the time of generating of a failure or an event can attach on real time. This becomes possible to secure the sequence of a response at the window simultaneously on the occasion of the failure in Consumer Transaction Facility, or generating of an event, the trouble and the time loss which advance to a window reservation terminal about the failure and event in Consumer Transaction Facility are prevented, and it is effective in offering the smooth response after generating of a

failure or an event. If the printout of the failure and the event code which specifies the generated failure and an event at this time is carried out with said sequence or it is sent to said window reservation terminal, since the official in charge of a window can specify the content of a failure and the event without explanation of a customer from this failure and event code, the need that a customer explains the content produced with Consumer Transaction Facility at the window is lost, and the effectiveness that a response becomes still more smooth does so.

---

[Translation done.]